

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02.경영·회계·사무	01.기획사무	03.마케팅	02.고객관리
20.정보통신	02.통신기술	03.통신서비스	05.전보서비스

■ 주요사업

- 고속도로(유료도로) 통행료의 수납업
- 고속도로 영업소 및 관련시설 운영업
- 고속도로 및 영업소 등 이용 고객 응대 및 서비스 제공업
- 콜센터 운영업
- 교통방송 제작(프로그램 콘텐츠) 및 운영업 등

■ 직무수행 내용

- 콜센터 이용 고객에 대한 전화 응대 및 민원 상담업무(미납통행료, 교통정보, 캠페인, 고속도로관련 전반)

■ 능력단위

- 콜센터 이용 고객에 대한 전화 응대 및 민원 상담업무(미납통행료, 교통정보, 캠페인, 고속도로관련 전반)

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	○ 고객응대 관련 업무 및 CS(고객서비스), 상담에 필요한 VOC 관련 업무 지식, 유료도로 및 관련 시설 운영에 대한 지식
기술	○ 콜센터 설비를 이용하여 단순한 전화응대에서부터 컴퓨터를 이용한 최신기술을 제공하는 능력, 조직내 원활한 대인관계 능력, 정보서비스 등을 이해하고 설명할 수 있는 대응 능력, 미납 및 심사처리와 관련된 행정 능력
태도	○ 고객의 요청에 대한 적극적인 수용, 서비스마인드 및 성실한 상담태도(밝은 음성, 호응, 공감, 신속한 니즈파악, 적극적 안내 등), 맡은 업무에 대하여 책임감 있는 태도, 원칙을 준수를 위한 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해, 정보능력, 자원관리

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr, www.exservice.co.kr

※ 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 한국도로공사서비스의 직무와 연관있는 대표적 NCS를 일부 선정하여 작성되었으며, 향후 NCS 개발 동향과 공사 주요사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있음을 참고하여 주시기 바랍니다.